Annexe G5 - on- premise

Version .1.1 - Février 2026

Préambule

Cette annexe G5, ci-après "Conditions particulières", vient compléter les informations présentes dans les CGV et accessibles sur notre site internet à l'adresse suivante https://socialcare.orisha.com/.

Elle vient préciser les conditions et les traitements en lien avec la Solution G5 souscrite et s'applique de plein droit.

Le fonctionnement du Progiciel en mode « on premise » est défini comme la possibilité donnée au Client (constitué par une seule et unique entité juridique et un ou plusieurs utilisateurs) d'avoir accès au Progiciel via ses propres serveurs connectés à Internet sous sa responsabilité.

1. LIVRAISON, INSTALLATION DU PROGICIEL ET DONNÉES

Le Progiciel sera remis au Client, au Site convenu et en fonction du planning convenu avec le Client.

Le planning est défini et validé pour chaque Client après la signature de la Proposition Commerciale par le Client, avec les équipes Administration des Ventes ou selon le projet en accord avec le Client.

Le Client s'engage :

- à planifier les prestations dans les trois (3) mois suivant la signature ;
- à ce que la planification/l'exécution de la commande, sauf exception précisée à la Proposition Commerciale, soient réalisées dans l'année suivant la signature.

Dans tous les cas, un an après la signature, toutes les sommes seront facturées par Le Prestataire.

L'installation du Progiciel sera assurée par Le Prestataire. Le Client collaborera de bonne foi et fournira toutes les informations nécessaires à la préparation et à l'exécution de l'installation.

La liste des prérequis matériels sera communiquée sur demande et après communication des sites sur lesquels le Logiciel sera installé.

Le fonctionnement du Progiciel, ses performances et sa disponibilité sont sous l'entière responsabilité du Client opérant la solution sur son propre système d'information, infrastructure matérielle et systèmes d'exploitation.

Tout transfert du Progiciel sur un autre matériel que l'Équipement ou en d'autres lieux que le Site doit faire l'objet de l'accord préalable et écrit du Prestataire, un tel accord pourra alors être assorti de redevances supplémentaires.
Il est précisé que les Données du Client sont stockées sur le serveur du Client. Outre les restrictions, limitations ou exonérations de responsabilité ci-dessous, le Client accepte donc comme un élément essentiel du Contrat qu'il est seul responsable des Données enregistrées sur son système informatique, de la sauvegarde de celles-ci, et du contrôle journalier du bon fonctionnement de son plan de sauvegarde.
Son attention a été spécialement attirée sur la nécessité de procéder régulièrement et si possible automatiquement à des copies de sauvegarde des Données de son système et à vérifier fréquemment leur utilité et leur effectivité. Toute panne de Matériel peut provoquer une perte totale ou partielle des Données et du Logiciel.
S'il est nécessaire de réinstaller tout ou partie du Progiciel et des Données, l'intervention de la Société sera limitée à la restauration des Données selon la dernière copie valide réalisée par le Client, et sera facturée au tarif en vigueur.

2. Conditions financières

Les montants facturés seront libellés en euros et seront payés dans cette monnaie.
Tous les prix indiqués dans le contrat et ses annexes sont indexés pour toute la durée du contrat conformément aux CGV accessibles sur notre site.

2.1. Conditions de paiement

Le règlement des produits et services figurant sur la proposition Commerciale interviendra par prélèvement bancaire sur le compte du Client lors de l'établissement de la première facture MUST Informatique.

2.2. Redevance Maintenance

Le Contrat entre en vigueur à compter de la validation du Contrat par le Client et pour la durée prévue dans la Proposition Commerciale.
A l'issue de cette période et afin d'éviter toute discontinuité, le Contrat sera automatiquement et tacitement reconductible par périodes successives d'un (1)

an sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception sous préavis de trois (3) mois avant l'échéance en cours.

La date anniversaire du contrat est basée sur la date de la première facturation de l'abonnement.
La première facturation est datée du 1er jour ouvré de la période de mise à disposition de la Solution.
- En cas de Mise à Disposition entre le 1er et le 24 du mois M, la redevance est facturée à compter du premier jour du mois M,
- En cas de Mise à Disposition entre le 25 et le 31 du mois M, la redevance est facturée à compter du premier jour du mois M+1.

Les contrats sont renouvelés tacitement et annuellement sauf résiliation adressée 3 mois avant la date anniversaire en LRAR. Toute résiliation intervenant en cours d'année sera facturée des échéances dues jusqu'à la date anniversaire.

En contrepartie de la concession du droit d'utilisation des Progiciels et modules souscrits, et du support maintenance, le Client paie la redevance selon les modalités convenues dans la Proposition Commerciale.

2.3. Prestation de formation

Le Prestataire fournit une prestation de formation sur ses Progiciels.

Le Prestataire conseille vivement la formation aux Progiciels.
Le Prestataire réalise les formations prévues au sein de la Proposition Commerciale signée par le Client, et planifiées d'un commun accord entre Le Prestataire et le Client.
Le Prestataire dispose d'un catalogue de formation standard, des formations sur mesure peuvent être proposées à la demande, ainsi que du consulting et des audits et diagnostics.
Ces prestations peuvent être réalisées sur site ou à distance.

2.4. Intervention sur site

Le temps minimum facturé pour toute intervention sur site est de 1 jour par intervention.
Des frais d'intervention seront facturés au Client en sus, après proposition d'un devis préalable.

En cas d'annulation d'une prestation par le Client avant deux jours ouvrés, aucune facturation n'intervient. Après ce délai de deux jours ouvrés, toutes les sommes correspondantes au prix de la prestation commandée seront facturées.
Le Prestataire sera en droit de procéder à la facturation des prestations commandées après trois (3) tentatives infructueuses de planification.

2.5. Autres prestations

Les prestations non définies dans la Proposition Commerciale donneront lieu , le cas échéant, à l'application des tarifs et conditions de règlements définis d'un commun accord entre les Parties selon la nature de la prestation concernée. Ces prestations complémentaires donneront lieu à une facture séparée.
Ces tarifs sont indexés pour toute la durée du contrat conformément aux CGV accessibles sur notre site internet.
Dans le cas des prestations soumises à devis, le détail est précisé dans la Proposition Commerciale.

3. Maintenance Progiciel et Support

La Société assure la maintenance du Logiciel de façon à permettre sa pérennité le tout dans le cadre d'une obligation de moyen.
La Documentation associée à la solution G5 est mise à disposition du Client par Le Prestataire. Il appartient aux Utilisateurs de se reporter à cette Documentation avant chaque demande.
La maintenance porte uniquement sur les Progiciels souscrits auprès de MUST Informatique.

3.1. Maintenance Progiciel corrective

La prestation de maintenance corrective consiste en la correction de toute Anomalie qui apparaît dans l'utilisation de l'accès distant du Progiciel. Toute Anomalie identifiée par le Client doit être signalée au Prestataire par téléphone, portail web sous forme de ticket, avec une précision suffisante pour que cette dernière puisse intervenir.

3.2. Maintenance Progiciel évolutive

Le Prestataire s'engage à fournir les nouvelles versions du Progiciel dans le cadre du contrat de service.

- une mise à jour corrective est mise à disposition tous les 15 jours, selon le besoin de maintenance corrective
- une mise à jour contenant des évolutions tous les 4 mois environ

Le Client s'engage à déployer ces nouvelles versions au fur et à mesure de leur diffusion par Le Prestataire. Les versions sont mises à disposition sur la plateforme de téléchargement de la Société. Le Client doit la télécharger et la mettre en place sur son environnement à la suite de la diffusion.

Exclusions

Les prestations de maintenance fournies par Le Prestataire ne comportent pas la fourniture de nouvelles versions comportant des modules nouveaux, lesquels pourront, en revanche, faire l'objet d'un avenant au présent Contrat après accord des parties.

Le Prestataire n'assurera pas le service de maintenance dans les cas suivants :

- intervention non autorisée par le Client ou par un tiers ;
- anomalie générée par le matériel du Client ou ses équipements d'accès.
- le Client est équipé d'une version antérieure à l'avant dernière version livrée par la Société

Le Prestataire n'assurera pas le service d'assistance corrective, ou pourra le cas échéant les assurer à des conditions financières à déterminer, dans les cas suivants :

- Changement des logiciels du constructeur implanté sur la configuration des postes de travail, difficilement, peu, ou non compatible avec le Progiciel objet du contrat de fourniture. A ce titre, les Parties conviennent de se tenir mutuellement informées d'un éventuel changement, et Le Prestataire avertit le Client, des délais et des conditions de mise à niveau présumés,
- Changement de tout ou partie du matériel compatible ou non compatible avec les Progiciels, objet des présentes, et non préalablement agréé par Le Prestataire .
- Modification, révision, changement ou entretien du Progiciel par d'autres personnes que les préposés du Prestataire, sauf autorisation expresse écrite,
- Exploitation sur le système du Client, par cette dernière ou par un tiers, de tout produit, programme (logiciels, progiciels) non fourni par Le Prestataire,

et pouvant être à l'origine d'anomalies, du fait de ses interférences éventuelles avec le Progiciel objet du présent contrat, mauvaise manipulation du Progiciel.
- Tout événement assimilable à un cas de force majeure ou fait d'un tiers.

3.3. Cadre de la maintenance Support Client

Le Support Client est disponible du lundi au vendredi de 09h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.
En prérequis, pour accéder au Support Client, l'Utilisateur qui contacte le support doit suivre une formation sur la fonction/module concernée, dispensée par MUST Informatique.

Le Support Client n'est accessible que pour les Progiciels commercialisés par Le Prestataire, ce qui exclut les mises à niveau du système d'exploitation non effectuées par Le Prestataire.
Le Client peut contacter le support suivant 3 modes :
- L'outil de ticketing MUST (mode à privilégier) = MTS pour Must Ticketing Service
- L' email
- Le téléphone

Le Client devra décrire de façon précise et exhaustive les symptômes du problème rencontré avant de les adresser.

Les Clients peuvent faire des « propositions d'amélioration » que Le Prestataire peut :
- choisir de ne pas retenir ;
- implémenter dans le délai de son choix dans ses outils .

4. DESCRIPTION DES TRAITEMENTS DE DONNÉES

4.1. Traitements réalisés par Le Prestataire

Dans le cadre de la relation commerciale et contractuelle, Le Prestataire est amené à traiter des données personnelles de ses Clients et Collaborateurs en tant que Responsable de traitement.

Objet	Personnes concernées	Catégories Données	Sous-traitant & logiciel	Sécurité & garanties
Projet & échanges	Participant au projet, Direction, Administratif …	Identité, coordonnées de contact	Microsoft O365, Google workspace	Compte nominatif sécurisé par authentification Boîte mail sécurisée
Contrat et commandes	Participant au contrat ou à la facturation	Identité, coordonnées de contact	Microsoft O365, Google workspace Docusign Salesforce	Compte nominatif sécurisé par authentification Boîte mail sécurisée Chiffrement Certifié ISO 27001
Comptabilité	Administratif Direction Commercial	Identité adresse mail	SAGE	Accès par compte nominatif sécurisé par authentification
Newsletter & communication actualité	Clients, abonnés	Identité adresse mail	Microsoft O365, Google workspace Sarbacane	Compte nominatif sécurisé par authentification Clauses contractuelles type 2021 Chiffrement des données
Accès aux locaux	Visiteur	Identité	Non	Conservation 1 an

4.2. Liste des traitements G5

Traitements G5 - sur instructions du Client

Objet	Finalité	Catégories Données	Sous -traitant	Transfert hors UE
Support et Maintenance	Support Client - Ticketing sur anomalies ou maintenance Mise à disposition de nouvelle version	Coordonnées collaborateurs	ATLASSIAN	Non

4.3. Liste des sous traitants

Sous-traitant	Finalité	Lieu	Garanties
ATLASSIAN	Support et maintenance	France	Contrat + DPA Certifié ISO 27001

Mesures de la responsabilité du Client:

- Le Client est responsable de la gestion des accès et des habilitations.
- Le Client est responsable de la sécurisation des flux qu'il adresse.
- Le Client est responsable de l'hébergement et des sauvegardes de ses Données.

5. Label & Certification

Équipements et logiciels labellisés

G5- MUST Informatique - Agrément CNDA
Pyxvital- ORISHA HEALTHCARE FRANCE- Agrément CNDA

ATLASSIAN (JIRA) :

- Certification ISO 27001
- DPA